



Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG)



Andressa Rodrigues Moreira

Sufrimento no ambiente de trabalho do bibliotecário

Rio de Janeiro  
2013

Andressa Rodrigues Moreira

Sufrimento no ambiente de trabalho do bibliotecário

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Marina Dias de Faria

Rio de Janeiro  
2013

M835s Moreira, Andressa Rodrigues.  
Sofrimento do ambiente de trabalho do bibliotecário / Andressa  
Rodrigues Moreira. – Rio de Janeiro, 2013.

38 f : il.

Projeto Final I (Graduação em Biblioteconomia) –, Curso de  
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade  
Federal do Rio de Janeiro.

Orientadora: Marina Dias de Faria.

Inclui Bibliografia.

1. Bibliotecário. 2. Sofrimento. 3. Ambiente de trabalho. I. Faria,  
Marina Dias de. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Faculdade de  
Administração e Ciências Contábeis. Curso de Biblioteconomia e Gestão  
de Unidades de Informação. III. Título.

CDD: 026

Andressa Rodrigues Moreira

Sufrimento no ambiente de trabalho do bibliotecário

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em:

---

Prof.<sup>a</sup> Marina Dias de Faria  
Mestre em Administração  
**Orientadora**

---

Prof.<sup>a</sup> Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda  
Mestre em Ciência da Informação  
**Professora Convidada**

---

Prof.<sup>o</sup> Luciano Rodrigues de Souza Coutinho  
Mestre em Administração  
**Professor Convidado**

*A minha família,  
pelo carinho e apoio de sempre.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida que me foi concedida, pela minha família que é maravilhosa, pelos meus amigos e por ter permitido que eu realizasse mais este sonho.

A minha mãe pelo amor infinito, dedicação incondicional, por ter tornado o plano de Deus e a minha vida algo real e por ter movido céus e terras para que este dia chegasse. Tudo isso é para você.

A meu pai, que ao lado da minha mãe sempre deu seu sangue por mim, enfrentando o que fosse preciso para que eu tivesse sempre o melhor, pelos dias em que mesmo cansado abriu mão do seu descanso para me dar atenção e pela sua proteção, muitas vezes mal interpretada.

A meu irmão e a minha cunhada, pela companhia e apoio de sempre.

A minha avó e madrinha, Alicildes Vieira (*in memorian*), que apesar da distância sempre se preocupou comigo e mesmo não estando mais entre nós, sei que continua cuidando de mim.

A minha irmã do coração, Shirleia Silva, por tantos anos de amizade, pelos conselhos e por ter me apresentado à Biblioteconomia. Você é parte fundamental nisso tudo, muito obrigada.

À Danielle Barreiros, pela amizade, companheirismo, preocupação, por sempre ter me ajudado prontamente e de coração limpo, jamais esperando algo em troca, por entender meu jeito de ser e sempre desculpar as besteiras que eu digo, e por nestes últimos quatro anos, ter estado presente nos meus melhores e piores momentos.

À Natália Corrêa, pela amizade, companhia e carinho, por me ensinar a ver o lado positivo das coisas, por ter me tornado uma pessoa melhor e claro, pela paciência infinita com o meu pessimismo, com meus dramas que mais parecem novela mexicana e com a minha língua grande.

À Andressa Oliveira, por ter estado comigo desde o primeiro dia de aula literalmente, pela sua amizade, companheirismo, por ter segurado todas as barras acadêmicas junto comigo e pela sua alegria que me ilumina todos os dias.

Aos amigos e futuros colegas de profissão, Alessanda Rosalba, Amanda Braz, Cindy Vasques, Eduardo Stutz, Kamilla Madureira, Luziane Silva, Mariana Carvalho, Monique Santos, Sylvia Pessoa, Tatiana D' Almeida e Thayane Garcia, pela companhia diária, pelas risadas, pela brigas bobas que renderam gargalhadas posteriores, pela ajuda nos trabalhos, provas e afins e pelos momentos épicos.

À Ana Claudia Santiago, pelos quinze anos de amizade, pela lealdade, por seus ouvidos sempre apostos e por estar comigo em todas as minhas loucuras.

A minha professora e orientadora, Marina Dias, por ter nos transmitido seu conhecimento de uma forma tão generosa e competente, pela dedicação e empenho na realização deste trabalho, pela paciência com os prazos estourados e com a minha conversa infinita durante as aulas e por ser uma profissional excepcional. Quando eu crescer quero ser como você.

À Sandra Brites, Leandra de Oliveira, Edson Vargas, Michelle Barros e Maíra Alves, por terem me dado a oportunidade de aprender, por me tornarem uma profissional cada dia mais completa, por terem confiado no em mim e no meu trabalho.

Aos demais profissionais, nos quais tive a honra de trabalhar junto e aos que aceitaram contribuir com a minha pesquisa.

E por fim, agradeço a todas as pessoas que ao longo desses vinte e dois anos passaram pelo meu caminho deixando um pouco de si, me tornado a pessoa que sou hoje.

*O segredo do sucesso é a constância do propósito.*

*Benjamin Disraeli*



## RESUMO

MOREIRA, Andressa Rodrigues. **Sufrimento no ambiente de trabalho do bibliotecário**. 2013. 38 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2013.

Nos dias de hoje, vem se exigido dos profissionais a realização de demasiadas e diferentes tarefas, sem que haja preocupação quanto à oferta de condições satisfatórias para sua realização. Esse fator, somado a outros, como, por exemplo, a preocupação com o aumento da produtividade, a instabilidade do mercado de trabalho, dentro outros, tem causado fortes tensões aos trabalhadores. Este cenário tem desencadeado um quadro de sofrimento no trabalho, tendo como consequência o possível surgimento de diferentes sintomatologias. Estas por sua vez, podem surgir em diferentes vertentes humanas, como por exemplo, físicas, psíquicas e morais. Ao longo dos anos diversas alterações ocorreram no mercado de trabalho do bibliotecário, levando este profissional a reformular sua forma de atuação. O objetivo da presente pesquisa é investigar possíveis elementos desencadeadores de sofrimento no ambiente de trabalho de bibliotecários. Como metodologia foi usada a abordagem qualitativa tendo como objeto de estudo, bibliotecários de ambos os sexos, com idades entre vinte e quatro e setenta e seis anos, atuantes exclusivamente em bibliotecas. A coleta de dados foi efetuada a partir de entrevistas individuais, semiestruturadas, realizadas com o auxílio de um roteiro e técnicas projetivas. As entrevistas foram gravadas, transcritas, e posteriormente interpretadas através da técnica de análise de conteúdo. A partir dos resultados obtidos na análise, constatou-se que as atividades ligadas às áreas de processamento técnico e gestão, inadequações no ambiente e divergências com a cultura da instituição e com a chefia, são as maiores responsáveis por gerar sofrimento laboral nestes profissionais.

Palavras-chave: Bibliotecário. Sofrimento. Ambiente de trabalho.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Sufrimento no trabalho.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Panorama do trabalho do bibliotecário.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>Sufrimento do bibliotecário no ambiente de trabalho.....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1</b>	<b>Coleta de dados.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2</b>	<b>Análise dos dados.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3</b>	<b>Limitações.....</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1</b>	<b>Atividades.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2</b>	<b>Infraestrutura.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3</b>	<b>Relacionamento.....</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>30</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....</b>	<b>36</b>
	<b>ANEXO A – ILUSTRAÇÕES PARA TÉCNICA PROJETIVA.....</b>	<b>37</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Observa-se nos dias de hoje que os profissionais têm sido surpreendidos com o ambiente de trabalho no qual se inserem. Exige-se deles a realização de demasiadas e diferentes tarefas, sem que haja preocupação quanto à oferta de condições satisfatórias para sua realização. Esse fator, somado a outros, como, por exemplo, a preocupação com o aumento da produtividade, a instabilidade do mercado de trabalho, etc., tem causado fortes tensões aos trabalhadores (MARTINS, 2005).

Este cenário tem desencadeado um quadro de sofrimento no trabalho, fazendo com que consciente ou inconscientemente, os profissionais elaborem diversas estratégias a fim de defender-se desta condição. Logo, desenvolve-se um quadro de sofrimento velado, tendo como consequência o surgimento de diversas sintomatologias (MARTINS, 2005). Estas sintomatologias podem surgir em diferentes vertentes humanas: físicas, psíquicas, morais, dentre outras (BENDASSOLLI, 2001).

No que diz respeito ao bibliotecário, percebeu-se ao longo dos anos uma forte influência das tecnologias de informação (TIC) em seu ambiente de trabalho, bem como nas atividades desempenhadas pelo mesmo. Hoje em dia, este profissional necessita dominar não só suas tarefas técnicas, como também o ambiente gerencial e todas as responsabilidades atreladas a esta função (RUSSO, 2010). Além disso, deve possuir características como, criatividade, senso crítico, proatividade (CENDÓN et al, 2005).

A partir da análise do mercado, das atribuições fundamentais para este profissional, e das características presentes do ambiente de trabalho do bibliotecário, é possível depreender que o mesmo encontra-se suscetível ao desencadeamento de fatores que venham a lhe causar algum tipo de sofrimento em seu ambiente laboral.

Diante deste cenário, o presente trabalho tem por objetivo investigar possíveis elementos desencadeadores de sofrimento no ambiente de trabalho de bibliotecários. Para atingir esse objetivo, analisou-se a rotina laboral de bibliotecários que atuam diariamente em bibliotecas, com base nas respostas obtidas através das entrevistas realizadas com profissionais da área. Optou-se por este perfil de profissionais devido ao alto grau de contato com atividades inerentes à profissão, e com a rotina diária existente no ambiente de trabalho.

Este trabalho encontra-se estruturado em cinco capítulos. É composto pela introdução, pela revisão de literatura dividida em três subseções, onde a primeira contextualiza o sofrimento no trabalho; a segunda apresenta um panorama do ambiente de trabalho do bibliotecário; e a terceira abarca o sofrimento do bibliotecário em seu ambiente laboral. Em seguida, é apresentada a metodologia subdividida em três subseções que englobam a coleta de dados, a análise dos dados e as limitações da pesquisa. O quarto capítulo traz a análise dos resultados da pesquisa, dividido em três subseções, sendo elas atividades, infraestrutura e relacionamento, e por fim, a quinta e última seção, aborda as considerações finais.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

A revisão de literatura inclui três subitens que abordam o sofrimento no trabalho, o panorama do ambiente de trabalho do bibliotecário e o sofrimento do bibliotecário em seu ambiente de trabalho.

### **2.1 O Sofrimento no Trabalho**

O sofrimento está presente em praticamente todas as relações de trabalho, podendo ser apaziguado ou transmutado, porém jamais extinguido. Já o sofrimento no trabalho especificamente, surge quando um indivíduo ou um grupo de indivíduos vivencia em seu local de trabalho diferentes experiências pungentes, como por exemplo, temores, inquietudes, inseguranças etc, oriundas de conflitos presentes no ambiente de trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003 apud FERREIRA, 2011).

As vivências de sofrimento atuais encontram-se atreladas a pelo menos uma das seguintes sensações: “[...] medo, insatisfação, insegurança, impotência diante das incertezas, vulnerabilidade, depressão, tristeza, agressividade, desestímulo, impotência para promover mudanças, desgaste físico, emocional, tensão [...]”, dentre outras (MENDES; MORRONE, 2010, p. 35).

Segundo Martins (2005), as organizações atuais estabelecem aos seus colaboradores demasiadas tarefas, sendo possível notar a ausência de preocupação com condições satisfatórias para a execução das mesmas. Logo, este fator somado a elementos como instabilidade, devido à diminuição de oferta de emprego, a perseguição constante pelo aumento da produtividade etc, propiciam um clima tenso que gera nos funcionários um sentimento de concorrência. O trabalhador contemporâneo vem se deparando com uma estrutura laboral, cuja essência constitui-se em angústia e medo, desencadeando assim, uma experiência profissional pautada no sofrimento.

Este tipo postura gera uma resposta, mesmo que indireta e implícita por parte dos funcionários. De acordo com Dejours, (2007 apud OLIVEIRA; VIEIRA, 2009), diante de um ambiente de disputa, os profissionais se sentem receosos em perder seus empregos, além disso, tem medo de não atingir os níveis de exigência impostas pelas organizações. Como

lembra Resende e Mendes (2004), no ambiente laboral, o sofrimento é sentido pelo indivíduo no momento em que o mesmo desenvolve uma sensação de insegurança e quando há um desgaste no trabalho.

Para Dejours (1993, apud LUNARDI FILHO; MAZZILLI, 1996), o sofrimento pode ser dividido em dois tipos. São eles: o criativo e o patogênico. O primeiro se caracteriza no momento em que o indivíduo concebe soluções adaptativas que no geral, são favoráveis tanto para a produção como para sua saúde. Já o segundo tipo, se dá quando o indivíduo adota uma postura contrária a anterior, ou seja, quando este elabora mecanismos de fuga desfavoráveis que podem levá-lo a um processo de alienação e adoecimento físico ou mental.

Ao se verem diante de situações de insatisfação e angústia oriundas de seu ambiente de trabalho, os indivíduos arquitetam diversas estratégias, podendo estas, desenvolverem-se de maneira consciente ou inconsciente para se defender, no entanto acabam em grande parte dos casos, tornando este sofrimento algo velado. Logo, esta forma de sofrimento terminará por encontrar uma maneira de eclodir uma sintomatologia, apresentando-se por vezes, com uma determinada estrutura característica a cada profissão ou ambiente de trabalho (MARTINS, 2005).

No que diz respeito às patologias, Lhuillier (2009 apud BENDASSOLLI, 2001, p. 70-72), afirma que o sofrimento laboral divide-se em três grupos patológicos: atividade “aprisionada”; patologias da solidão e da equivocidade; e as patologias dos maus-tratos e da violência. No que diz respeito à atividade “aprisionada”, infere-se que esta tem relação com as patologias de sobrecarga, ou seja, desencadeia no indivíduo, um sofrimento tanto mental, como físico, devido à alta carga de trabalho. Logo, a patologia da solidão e da equivocidade trata respectivamente, da individualização do profissional, que ao longo do tempo vem perdendo a chance de estar em contato com grupos, e assim, acaba por ser privado de reconhecimento por parte de seus colegas de trabalho, e do aumento da dificuldade em estabelecer, no contexto profissional, os meios e os fins da ação. Para esta afirmação, atribui-se o exemplo: “No setor de serviços [surge à seguinte] a ambiguidade [na] relação do trabalhador com o cliente: o que espera este último? Como avaliar a qualidade do trabalho? A quais demandas responder?” Posteriormente, o terceiro tipo de patologia abarca o sofrimento gerado pela falta de mediação entre indivíduos no ambiente de trabalho. Neste caso, as relações profissionais extrapolam os limites saudáveis do coletivo, ganhando um caráter pessoal de disputa. Estas ações acabam

desencadeando, muitas vezes, um elemento, que tem sido cada vez mais percebido nas organizações; o assédio moral.

Embora não exista uma definição exata do que vem a ser assédio moral, Hirigoyen (2000 apud SILVA, 2006, p. 25) conceitua da seguinte forma:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que podem trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

O assédio moral em particular desencadeia nos indivíduos uma série de sentimentos negativos, como por exemplo, o estresse, podendo vir a desencadear no mesmo, uma série de enfermidades tanto de cunho físico como psíquico. Em síntese, neste tipo de situação todos os personagens envolvidos agregam prejuízos, uma vez que, gastos com a saúde, diminuição da produtividade etc., são resultados passíveis de ocorrer (MARTINS, ROCHA; NASCIMENTO, 2009).

A respeito do estresse relacionado ao labor, Freudenberg (1974 apud RAMOS; NEME, 2008, p. 581) o intitulou “*Burn out*”, sendo descrito posteriormente pelo mesmo, como “uma síndrome ou conjunto de sintomas resultantes da exaustão, esgotamento psíquico e perda de interesse pelo trabalho”. Segundo Harrison (1999 apud CARLOTTO, 2002), a Síndrome de Burnout, como também é chamada, pode ser encarada como um estresse perdurável que possui ligação direta com as relações de trabalho. Esta síndrome pode vir a resultar para o indivíduo, uma perda total da capacidade total de trabalho.

Em suma, é possível perceber que o sofrimento no trabalho favorece o surgimento de elementos que no geral são danosos ao trabalhador e que o mesmo transita sobre variadas dimensões. Logo é possível destacar os seguintes campos onde o sofrimento pode ser detectado:

(i) do corpo (lesões, fadiga, carga excessiva de trabalho, riscos ou ameaças a saúde, etc.); (ii) do psiquismo ou da subjetividade (stress, burnout, transtornos mentais, enfraquecimento ou aniquilação do poder de agir do sujeito, etc.); (iii) do relacionamento entre os sujeitos (falta de reconhecimento, enfraquecimento dos coletivos de trabalho, empobrecimento das relações afetivas, competição exacerbada, etc.); (iv) da perspectiva do sujeito moral (assédio, dominação de classes, exclusão social, invisibilidade social, etc); e (v) do ponto de vista do próprio trabalho (atividade impedida, esvaziada ou suspensa; perda do significado ou da função psicológica do trabalho; ausência de atividade) (BENDASSOLLI, 2001, p. 74).

Entretanto, mesmo com a existência de tantos fatores, muito tempo se passou até que fosse percebida pela sociedade uma relação entre doenças mentais e o trabalho. Isto ocorreu, devido ao aumento exponencial do número de afastamentos do trabalho causados por transtornos mentais e as mais diversas alterações no comportamento do indivíduo. Todos estes fatores passaram a ser associados apenas no século XX, embora as relações de trabalho tenham se iniciado muito tempo antes (FERNANDES; SOUSA, 2012). Mesmo diante de tantos indícios, a maior parte das empresas, hoje em dia, não se atentam para a saúde de seus colaboradores, de uma forma geral. As atenções voltam-se apenas para a saúde física dos mesmos (MARTINS; ROBAZZI; BOBROFF, 2009). Porém, é válido ressaltar que “[...] o sofrimento no trabalho, no século XXI, pode ser caracterizado como algo que engloba tanto a mente, quanto o corpo [...]” (OLIVEIRA; VIEIRA, 2009, p. 6).

## **2.2 Panorama do trabalho do bibliotecário**

Segundo Fonseca (2007, p.48), a biblioteca, pode ser atribuída à seguinte definição: “[...] coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizados para estudo, leitura e consulta”.

Atualmente a biblioteca é percebida como uma instituição integrada à sociedade, e como tal, acompanha os processos de desenvolvimento social, econômico e tecnológico do mundo moderno (MORIGI; PAVAN, 2004). Como lembra Cendón et al (2005), muito além de um espaço de armazenamento e organização de livros, as bibliotecas contemporâneas são vistas como entidades que trabalham a informação, abarcando diversos processos que permitem o tratamento, a organização e posteriormente, a disseminação da mesma.

A respeito da rotina de trabalho nas bibliotecas, esta compreende: tarefas de atendimento ao público, tarefas técnicas de processamento da informação e tarefas administrativas (MOSTAFA, 1983). A diante, discorre-se brevemente sobre algumas delas.

Para Talavera Ibarra (1998, p. 2 apud MANGAS, 2007, p. 2) o serviço de referência, pode ser entendido como “[...] o serviço que facilita o acesso à informação, e que especialmente ajuda o utilizador a localizar a informação procurada”. Mangas (2007, p. 4), corrobora ao afirmar que o serviço de referência é responsável por “[...] acolher, informar, formar e orientar [...]” os usuários. Deverá utilizar-se da ferramenta entrevista para conhecer melhor a



necessidade informacional do usuário, e assim saná-la. Este atendimento pode ser feito de maneira presencial ou então, online, uma vez que hoje em dia existem diversas ferramentas tecnológicas que permitem a realização deste serviço de modo satisfatório. Este serviço se encerra após a avaliação da resposta oferecida, em relação a sua relevância. O bibliotecário de referência deverá questionar o usuário se a resposta oferecida corresponde satisfatoriamente a sua dúvida. Caso o feedback seja negativo, o ciclo da referência se iniciará novamente (FIGUEIREDO, 1996 apud MANGAS, 2007).

Segundo Pereira, Laurindo e Santiago (2011, p. 364), a “[...] aquisição, coleta, tratamento (tombamento, registro da obra, classificação, catalogação, etiquetagem [e] armazenamento dos itens na estante) [...]”, bem como a indexação, são atividades inerentes ao setor de processamento técnico.

O sistema de aquisição caracteriza-se pela agregação de elementos novos a uma coleção, sendo esta possível através de compra, doação e/ou permuta. Este por sua vez, segue interligado com o processo de seleção, uma vez que, é nesta etapa que se realiza a definição dos itens já existentes, os que deverão ser adquiridos etc., a partir da análise dos bancos de dados, das solicitações de usuários, dentre outras (FIGUEIREDO, 1993).

Mey e Silveira (2009, p. 7) afirmam que “[...] a catalogação, ou representação bibliográfica, consiste em um conjunto de informações que simbolizam um registro do conhecimento”. Consiste basicamente na descrição da estrutura física de um determinado produto, tornando passível a realização de catálogos, podendo estes, serem tanto impresso quanto online.

Já a classificação ou representação temática é, de acordo com Cendón et al (2005, p. 40), “[...] na Biblioteconomia [...] a tarefa de descrever o conteúdo de um documento de onde é extraído o assunto principal, e eventualmente, um ou dois assuntos secundários [...]”. Para esta atividade pode-se utilizar, os sistemas Classificação Decimal de Dewey – CDD, Classificação Decimal Universal – CDU e a Classificação Facetada de Ranganathan.

De acordo com Litton (1975, p. 1), administrar consiste na “[...] ação de desempenhar deveres executivos em uma instituição”. Atualmente, devido à modernização da profissão a gestão tornou-se uma tarefa intrínseca ao bibliotecário, logo o responsável por este setor gerenciará todas as atividades desempenhadas na biblioteca, juntamente com os recursos

materiais, humanos, financeiros, produção, marketing, serviços, dentre outros existentes (CENDÓN et al, 2005).

Tendo em vista estas diferentes áreas que constituem a rotina de trabalho em uma biblioteca, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho e Emprego no Brasil, atribui aos bibliotecários, habilidades como, disponibilizar a informação em qualquer suporte, gerenciar bibliotecas, centros de informação, de documentação e correlatos, efetuar o tratamento de redes e sistemas de informação, bem como, tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais, disseminar informações com o objetivo de facilitar o acesso e a geração do conhecimento, desenvolver estudos e pesquisas, realizar difusões culturais e ações educativas. Além disso, são capazes de prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2000).

### **2.3 O sofrimento do bibliotecário em seu ambiente de trabalho**

Ao longo dos anos o mercado de trabalho de uma forma geral sofreu diversas mudanças. As acentuadas alterações e inovações, principalmente no âmbito tecnológico influenciaram ativamente a forma de organização do trabalho e as profissões (BANDEIRA; OHIRA, 2000 apud RUSSO, 2010).

Como lembra Lima (1988, p. 27), na década de 70, o Brasil possuía bibliotecários, cuja formação era estritamente tecnicista e uma necessidade de reciclagem dos cursos de Biblioteconomia da época, a fim de promover uma mudança no perfil destes profissionais, com o objetivo de os adequarem a realidade do país que emergia, foi percebida. Barroso (1973, apud LIMA 1988, p. 27) confirma esta necessidade ao recomendar “[uma] mudança na orientação excessivamente tecnicista do ensino de biblioteconomia, a fim de possibilitar aos futuros bibliotecários exercerem efetivamente o papel de agentes sociais”.

No que diz respeito diretamente ao bibliotecário dos anos 2000, pôde ser percebida a influência causada pela inserção das tecnologias de informação (Tic's), tanto em seu ambiente de trabalho e nas atividades desempenhadas pelo mesmo, em seu dia a dia, quanto na expectativa acerca de sua qualificação profissional (RUSSO, 2010).

Segundo Russo (2010), estudos elaborados recentemente acerca, tanto da atuação profissional, quanto do mercado de trabalho de forma geral, apontam a necessidade de se possuir habilidades em gerencia, em tomada de decisões, negociação e comunicação. Estas, por sua vez, são consideradas competências de um ser empreendedor. Tal afirmação pode ser confrontada com o seguinte trecho:

É importante que o profissional busque capacitação contínua, possua senso crítico, seja criativo, ousado, curioso, investigativo, empreendedor, proativo, dinâmico, político, entre outras coisas, e, principalmente que se constitua enquanto líder [...] (CENDÓN et al, 2005, p. 101).

Desta forma, infere-se que tais características também deverão ser incorporadas pelos bibliotecários. De acordo com Cendón et al (2005, p. 108), “[...] o profissional da informação precisa estar atento e ser cada vez mais atuante, não podendo, em hipótese alguma, se acomodar frente às demandas que lhe são impostas”.

Para Lourenço e Almeida (2008, p. 366), “o profissional bibliotecário, o arquivista, o documentalista, enfim, os profissionais da informação, [...] estão sujeitos a [...] estresses ocupacionais, como qualquer outro profissional”.

Sobre as pressões encaradas pelo bibliotecário em seu dia a dia, é relevante observar o seguinte trecho:

Profissionais da área da informação, enfrentam em seu dia a dia problemas com os usuários, com superiores, com subordinados, com colegas de trabalho, fornecedores, prazos, cobranças, burocracia (no caso de servidores públicos), [...] esses profissionais, muitas vezes [lidam] com pressões, volume de trabalho [alto]” (LOURENÇO; ALMEIDA, 2008, p. 367).

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho e Emprego no Brasil apresenta uma descrição acerca das condições para o exercício da profissão do bibliotecário. Nesta descrição por sua vez, é possível notar o reconhecimento da existência de fatores causadores de estresse no ambiente de trabalho deste profissional. Os bibliotecários trabalham por vezes em posições incômodas durante períodos de tempo demasiadamente extensos, desencadeando uma situação de estresse (BRASIL, 2002).

Segundo Lima (2007), uma pesquisa realizada no ano de 2002 pelo Laboratório de Saúde do Trabalhador, da Universidade de Brasília (UnB) apontou que bibliotecários e profissionais ligados a área da saúde são os que mais se distanciam do trabalho devido ao surgimento de doenças mentais. Do total, 55% apresentam sintomas de depressão. Estas enfermidades estão ligadas a fatores como “lidar com o público, com dinheiro, pressão temporal, pressão da informatização, atividades monótonas”, dentre outras.

Quanto às atividades desempenhadas pelo bibliotecário, Tersariolli et al (2005) afirma que ao longo do dia este profissional pode vir a efetuar diversas tarefas de forma repetitiva, como, por exemplo, carimbar os volumes e guardar os livros nas estantes. Nestes casos, respectivamente, à medida que os movimentos vão sendo feitos (molhar o carimbo na carimbeira e em seguida carimbar o documento), observa-se o surgimento de cansaço e dores nas mãos e para que a reposição dos livros nas estantes seja efetuada, o bibliotecário necessita muitas vezes alcançar prateleiras altas, sobrecarregando a região do ombro ou por vezes baixas, sobrecarregando joelhos e coluna cervical.

Além disso, com o advento da tecnologia, a inserção e a massiva utilização de computadores para auxiliar na gestão das atividades biblioteconômicas, tornou esta ferramenta um dos meios mais cruciais de se contrair algum tipo de doença ocupacional, pois o movimento repetitivo inerente à ação pode vir a desencadear um quadro de inchaço e posteriormente uma inflamação nos tendões dos membros superiores (SANTOS, 1993 apud TERSARIOLLI et al, 2005).

Sobre esta questão especificamente, Nicoletti (2003 apud MELO, 2003) explicita sua contribuição ao afirmar que um projeto ergonômico inadequado do local onde o computador encontra-se instalado, imediatamente faz com que o usuário da máquina utilize seu corpo de maneira errada como, por exemplo, girar o pescoço para a lateral, apoiar o telefone sobre os ombros ao realizar uma ligação, elevar a cabeça para olhar o monitor etc., contribuindo assim para o surgimento de dores, desconfortos e consequentemente, sofrimento.

Acerca dos agentes biológicos e físicos presentes em uma biblioteca, é relevante salientar que estes não agredem apenas o acervo, o profissional da informação também se encontra permanentemente exposto a esses elementos. Quanto aos riscos biológicos e físicos, é interessante observar o seguinte trecho:

Os riscos de origem biológica têm como fonte a utilização de produtos químicos para exterminar fungos, roedores e insetos do local infectado e para a conservação dos materiais/documentos; os de origem física resultam da não oferta dos equipamentos ou utensílios de segurança necessários para a proteção e prevenção de sua saúde, e em muitos casos, também porque seus ambientes de trabalho não se constituem em locais adequados às suas necessidades humanas. Agressores externos costumam trazer riscos aos olhos, braços, colo e pernas do profissional bibliotecário, pois são regiões do corpo que ficam desprotegidas durante alguns processos [...] (SOUZA; SILVA, 2007, p. 132).

Lima (2007) ratifica os dados acima ao afirmar que é comum detectar em bibliotecários, a existência de uma ou mais enfermidades presentes nos seguintes grupos de doenças ocupacionais: Lesões por Esforço Repetitivo (LER), Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), doenças por agentes biológicos e doenças psicológicas e estresse.

Visando identificar fatores que poderiam vir a desencadear nos bibliotecários um quadro de estresse e Burnout, Ramos e Nema (2008) realizaram uma pesquisa em três bibliotecas universitárias e após avaliar os dados obtidos foi percebido que, atividades ligadas ao atendimento ao usuário, bem como as que necessitam de atenção, concentração, integração e trabalho em equipe não apresentaram níveis altos de Burnout. O estresse por sua vez, mostrou-se associado às inadequações presentes no ambiente físico/infraestrutura e nos materiais usados no trabalho. Os itens mais citados foram: falta de colaboração dos colegas de trabalho, burocracia, falta de materiais, materiais de trabalho inadequados, inter-relação com os colegas e às atividades que desempenha diariamente, calor em excesso, falta de espaço, acomodações desconfortáveis (cadeiras e mesas), muito trabalho e poucos funcionários, computadores antigos, dentre outros.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa possuiu um caráter qualitativo, sendo realizada por meio de entrevistas. Nesta etapa foi utilizado um roteiro semi-estruturado, elaborado com base na revisão teórica presente no projeto, tendo sido este pré-testado com dois entrevistados. Após este pré-teste foram efetuadas as modificações necessárias para que só então fossem realizadas as entrevistas finais.

Durante a entrevista foram mostradas aos entrevistados, figuras que retratavam situações do cotidiano de um bibliotecário. Essa proposta baseou-se no recurso de técnica projetiva, ferramenta que permite, por meio dos estímulos gerados, que sejam trazidos à tona sentimentos, impressões, experiências, que no geral são omitidas consciente ou inconscientemente pelo indivíduo entrevistado (TARDIVO; PINTO JUNIOR; SANTOS, 2005). Esta forma de coleta de dados foi escolhida tendo em vista a delicadeza da situação, já que, por se encontrarem em seu ambiente de trabalho os entrevistados poderão sentir-se inibidos por alguma razão, ocultando assim, informações relevantes para a pesquisa.

Os sujeitos da pesquisa foram profissionais bibliotecários que se encontravam em pleno exercício de sua profissão. Optou-se por esse perfil de profissionais, devido ao fato de os mesmos estarem diariamente em contato com as atividades inerentes a função, e da mesma forma, com possíveis agentes causadores de sofrimento laboral.

#### **3.1 Coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada a partir da utilização do método da entrevista, uma vez que, esta técnica permite apanhar diversas informações subjetivas relevantes para o estudo, como por exemplo, comportamentos, impressões, valores etc., a respeito dos entrevistados (BONI; QUARESMA, 2005).

Foram entrevistados dez bibliotecários, com idades entre 24 e 76 anos. Todas as entrevistas foram gravadas, a fim de contribuir para a análise posterior. Foram combinadas perguntas abertas e fechadas, um roteiro, cuja função foi auxiliar na condução da entrevista (APÊNDICE A), e figuras que retratavam o cotidiano destes profissionais em estudo

(ANEXO A) com o intuito de instigá-los, obter suas impressões subjetivas e enriquecer o trabalho.

### **3.2 Análise dos dados**

Após a etapa de coleta de dados, foi realizada a leitura e a interpretação dos dados obtidos, através da análise de conteúdo. Esta por sua vez, consiste em técnicas que permitem analisar as diferentes formas que um indivíduo utiliza para se comunicar, tratando as informações presentes nas mensagens (BARDIN, 1977). A matéria-prima para esta análise pode ser encontrada em materiais originados a partir de uma comunicação verbal ou não-verbal, como por exemplo, cartas, relatos, gravações, entrevistas etc., chegando às mãos do investigador geralmente em um estado bruto, devendo então ser aferido, interpretado e compreendido (MORAES, 1999).

Segundo Bardin (1977), ao utilizar esta técnica é recomendado seguir cinco categorias, sendo estas, homogêneas (não misturar os elementos presentes na análise), exaustivas (explorar ao máximo o texto, esgotando assim seu conteúdo), exclusivas (elementos presentes no conteúdo não podem ser classificados em mais de uma categoria), objetivas (deve-se atribuir características que permitam o entendimento por parte de diferentes analistas de um mesmo texto) e adequadas/pertinentes (ao que se refere ao conteúdo e ao objetivo abordado).

### **3.3 Limitações**

De acordo com Boni e Quaresma (2005), coleta de dados por meio de entrevistas oferece algumas desvantagens. Estas podem estar relacionadas tanto com o entrevistador, que poderá se deparar com questões relacionadas a tempo etc., como com o entrevistado, pois é comum o mesmo sentir-se inseguro e inibido ao dar as respostas, retraindo assim, informações relevantes.

Logo, por se tratar de um tema que envolve o ambiente profissional, uma das possíveis limitações seria extrair dos entrevistados suas verdadeiras impressões, opiniões, etc. No entanto, os profissionais não se mostraram inseguros, externando satisfatoriamente suas observações e críticas, já que as entrevistas foram realizadas individualmente. A limitação se restringiu ao horário das entrevistas, uma vez que estas tiveram que se adequar ao tempo disponível dos bibliotecários, no geral, bastante escasso.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados foi elaborada com base no método de análise de conteúdo e encontra-se subdivida em três categorias: atividades, infraestrutura e relacionamento.

### 4.1 Atividades

Analizando as respostas obtidas através das entrevistas, observou-se que os profissionais executam diariamente, atividades inerentes às áreas de processamento técnico, circulação, serviço de referência e gestão, não havendo separação de tarefas, ou seja, todos são responsáveis pelas diferentes atividades e demandas presentes na biblioteca. Tal ação pôde ser percebida através das respostas de alguns entrevistados:

— *“Aqui eu faço tudo, desde a seleção até a finalização do livro, a parte toda de circulação, a parte administrativa a gestão né, no caso e também o processamento técnico e o atendimento”* (Bibliotecário (a) A - Colégio PII)

— *“Eu faço a gestão da biblioteca, processamento técnico, serviço de referencia, pesquisa, recuperação da informação”* (Bibliotecário (a) - INPI)

O resultado solidifica as palavras de Mostafa (2003), quando esta afirma que a rotina de trabalho nas bibliotecas abrange tarefas ligadas ao processamento da informação, ao atendimento ao público e atividades gerenciais.

Diante desta vasta gama de atividades, algumas foram associadas pelos entrevistados a fatores negativos, portanto geradores de sofrimento. Foi possível constatar a partir das respostas auferidas, que o processamento técnico, em especial a classificação, seguida da área de gestão são as que geram um impacto maior na rotina destes profissionais. O resultado pode ser confrontado com as seguintes respostas:

— *“A não isso aqui não, isso me lembra processamento técnico (...) isso exige muita concentração, eu gosto de uma coisa mais animada. Eu acho monótona, essa atividade é quase mecânica (...)”* (Bibliotecário (a) B - EBA)



— “Classificar. Por que as temáticas são tão parecidas, que às vezes é chato identificar o que é o que. Embora eu já tenha realizado esta atividade muitas vezes, eu sempre me sinto muito insegura e tensa com os resultados” (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)

— “Algumas atividades ligadas ao processamento técnico não exigem tanto de mim (...), por exemplo, colar etiqueta nossa é muito chato (...) já a classificação e a catalogação, me obrigam a fazer a mesma coisa repetidamente e isso me cansa” (Bibliotecário (a) - INPI)

— “Classificar exige demais de você e acaba que no dia a dia você não tem tempo pra isso (...) é muito subjetivo e isso exige um trabalho minucioso, muita atenção (...) eu acho que a classificação nunca é perfeita e pra mim é desgastante pq você tem que ficar horas e horas fazendo a mesma coisa, isso se torna desgastante pra mim, eu canso” (Bibliotecário (a) B - Colégio PII)

Confirmando a teoria de Cendón et al (2005), na qual afirma que hoje em dia devido à modernização da profissão a gestão tornou-se uma tarefa intrínseca ao bibliotecário, tornando este, responsável por coordenar todas as atividades desempenhadas na biblioteca, observa-se os trechos subseqüentes:

— “(...) na parte de gerenciamento é muita coisa que eu tenho que fazer, muitos relatórios, memorandos, correr atrás das coisas, eu gasto muito meu tempo nisso (...)” (Bibliotecário (a) A - EBA)

— É tranquilo para você realizar essas tarefas de gestão?

— “Não, não é tranquilo não, é muito complicado, porque tudo vai requerer você, tudo você terá que dar conta, porque qualquer erro aqui vão cobrar de mim e você tem que fazer mil coisas ao mesmo tempo (...)” (Bibliotecário (a) A - EBA)

— “Eu me sinto sobrecarregado, aqui eu tenho que fazer tudo, assinar embaixo de tudo e é muita coisa (...) além das tarefas técnicas, eu sou responsável pelo gerenciamento, olha é estressante viu?” (Bibliotecário (a) – INPI)

*“Já tive pressão alta, uma coisa que eu nunca tive na minha vida por causa de estresse de trabalho, por que como sou só eu sozinha, eu tenho que dar conta de tudo, desde a coisa mínima ate o máximo (...) você acaba ficando completamente estressado e seu corpo começa a reclamar” (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)*

Outras atividades foram citadas ao longo das entrevistas, porém em menor escala. As tarefas manutenção da estanteria e empréstimo e devolução do acervo, somadas às demais funções citadas, completam o quadro de atividades responsáveis por causar sofrimento laboral em bibliotecários. Esta afirmativa pode ser observada através das seguintes respostas:

— *“A atividade em si [manutenção das estantes] me incomoda um pouco (...) me incomoda o remanejamento de livros, por que às vezes você vai guardar o livro e a prateleira ta cheia e você não tem tempo de reorganizar a prateleira e isso me irrita, por que eu não posso deixar o livro jogado em cima do outro aí eu tenho que parar o que eu to fazendo pra me dedicar a isso” (Bibliotecário (a) B - Colégio PII)*

— *“(...) como o sistema não esta funcionando eu tenho que ficar cobrando a devolução dos livros pro usuário, tipo, olha vai vencer, etc e isso além de me irritar gera constrangimento tanto pra mim que to cobrando, quanto pra quem está devendo” (Bibliotecário (a) A - SEBRAE)*

— *“Ontem mesmo eu tive que guardar infólios enormes e isso gera um pouco de estresse por que a gente carrega peso e aqui as estantes são altas pra mim (...) nossa, eu não gosto de fazer isso”. (Bibliotecário (a) A - EBA)*

*“Essa semana mesmo eu tive que ficar cobrando a devolução de dois de livros várias vezes e eu via que o aluno precisava muito, só que outros estavam esperando (...) fiquei muito triste e sem jeito e vira e mexe isso acontece” (Bibliotecário (a) A - Colégio PII)*

Após analisar o depoimento dos entrevistados, foi possível perceber que a rotina de trabalho destes profissionais encontra-se atrelada a sentimentos como insegurança, desgastes físicos e emocionais, estresse, sobrecarga e tensão. Logo, como nos lembra Resende e Mendes (2004), no ambiente laboral, o sofrimento é sentido pelo indivíduo no momento em que o mesmo desenvolve uma sensação de insegurança e quando há um desgaste no trabalho.

## 4.2 Infraestrutura

Após realizarem uma pesquisa em três bibliotecas, Ramos e Nema (2008) constataram que inadequações no ambiente físico, ou seja, na infraestrutura e nos materiais utilizados no trabalho são as principais fontes de estresse e sofrimento em bibliotecários. Dentro desta categoria, os mais citados foram: falta de materiais, material de trabalho inadequado, calor em excesso, falta de espaço, acomodações desconfortáveis (cadeiras e mesas), muito trabalho e poucos funcionários, computadores antigos, etc.

Os resultados citados acima vão de total encontro às respostas obtidas ao longo das entrevistas. Pode-se dizer que houve unanimidade em relação às queixas sobre estes fatores. Certifica-se o fato através das seguintes respostas:

— *“Tem coisa que eu pedi a meses e até agora nada (...) tem muitas coisas que eu pago do meu bolso.. luva, mascara por que são coisas essenciais pra gente. Já cansou de acontecer isso, da luva acabar e a instituição não repor (...) a gente faz o pedido e demora um tempão (...) isso atrapalha bastante o desenvolvimento do trabalho (...) eu me sinto muita chateada. Da ate vontade às vezes de procurar um outro lugar pra trabalhar (...) essas coisas desmotivam um pouco na hora de trabalhar”* (Bibliotecária C - Colégio PII)

— *“O que me incomoda aqui é essa coisa de você não ter uma equipe que ajude ate a dar uma longevidade a esses livros (...) aqui por ser um acervo antigo deveria existir uma equipe de conservadores, restauradores, enfim (...)”* (Bibliotecário (a) B - EBA)

— *“Nós estamos precisando de estante deslizante, onde tivesse menos poeira e os livros pudessem ficar mais protegidos, o espaço é muito pequeno e isso me incomoda (...) nós teríamos que ter também um salão de leitura separado pra não atrapalhar quem esta lendo”* (Bibliotecário (a) - Correios)

— *“A infraestrutura sempre incomoda, principalmente em órgãos educacionais (...) no momento está faltando profissional, falta recurso pra compra de material, livros, material pessoal também, ter mais um computador pra nós e pro usuário”* (Bibliotecária A - Colégio PII)

— *“As nossas mesas não estão boas. Nós estamos com falta de estante pra infólio, falta de espaço por que esse local não foi projetado pra ser uma biblioteca, seria uma sala de aula (...) nós não temos tomadas suficientes, nem luminárias (...) aqui nós temos livros muitos grandes e pra catalogar é muito difícil, talvez se tivéssemos um mobiliário adequado, planejado contribuiria muito para com nosso trabalho”* (Bibliotecário (a) A - EBA)

— *“Como aqui nós não temos os equipamentos adequados eu acabo fazendo a higienização do acervo manualmente e o movimento de limpeza você sabe, é repetitivo (...) isso só já deixa muita dor no pescoço, nos pulsos”* (Bibliotecária (a) C - Colégio PII)

Além dos tópicos abordados acima, o relato dos entrevistados traz a tona outros elementos causadores de sofrimento. Alguns destes elementos corroboram com Nicoletti (2003 apud MELO, 2003) ao passo que este, afirma que um projeto ergonômico inadequado, imediatamente faz com que o indivíduo utilize seu corpo de maneira errada como, por exemplo, girar o pescoço para a lateral, apoiar o telefone sobre os ombros ao realizar uma ligação, elevar a cabeça para olhar o monitor etc., contribuindo assim para o surgimento de dores, desconfortos e conseqüentemente, sofrimento. Observa-se:

— *“Aqui, como você pode ver é uma mesa improvisada, não tem um lugar pra impressora, o modem tá aqui em cima do CPU, tem fio pra todo lado (...) eu sinto muita dor nesse braço aqui por causa do teclado que fica em um lugar inadequado (...) o telefone fica longe de mim, tá vendo”* (Bibliotecário (a) A - EBA)

Além disso, outros agentes ameaçam a integridade física do profissional bibliotecário. Conforme afirmam Souza e Silva (2007), agentes biológicos e físicos presentes em uma biblioteca não atacam apenas o acervo, o profissional da informação também se encontra permanentemente exposto a esses elementos. Neste caso, mais uma vez a teoria encontra-se em consonância com a prática. Esta afirmativa pode ser analisada a partir dos seguintes trechos:

— *“A poeira aqui dentro é muito grande, o mau cheiro dos livros mesmo, né (...) são livros com fungos (...) eu já tive uma crise alérgica forte (...) isso tudo me causa muito estresse, já teve épocas que eu não consegui trabalhar aqui”* (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)

— *“Aqui várias pessoas já tiveram problemas respiratórios, alergias por que aqui o ambiente é muito insalubre” (Bibliotecário (a) B - EBA)*

Ao fim destas observações, tornou-se evidente a força com que o elemento infraestrutura atual sobre os profissionais, neste caso, os bibliotecários. Logo, a afirmativa de Lima (2007), sobre ser possível detectar em bibliotecários, a existência de uma ou mais enfermidades presentes nos seguintes grupos de doenças ocupacionais: Lesões por Esforço Repetitivo (LER), Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), doenças por agentes biológicos e doenças psicológicas e estresse, enquadra-se à prática.

### 4.3 Relacionamento

O sofrimento está presente em praticamente todas as relações de trabalho, podendo ser apaziguado ou transmutado, porém jamais extinguido (FERREIRA; MENDES, 2003 apud FERREIRA, 2011). Analisando as respostas obtidas através das entrevistas, foi possível observar que os profissionais em questão lidam diariamente com diversas situações de conflito, oriundas de problemas de relacionamento em seu local de trabalho. Logo, tendo em vista esta afirmação e a teoria apresentada, observam-se os seguintes relatos:

— *“Difícil é você lidar com as hierarquias. Isso sim é difícil” (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)*

— *“O que mais me aborrece é a política. Não na biblioteca em si, mas na instituição como um todo” (Bibliotecário (a) B - Colégio PII)*

— *“Aqui você dá uma ideia e de repente essa ideia não é acatada, então você se vê impedido de realizar o que tem vontade, e isso muitas vezes por conta das hierarquias e da burocracia da instituição (...) me deixa um pouco desmotivado, insatisfeito (...)” (Bibliotecário (a) – Correios)*

— *“Implementar alguma coisa, algo novo aqui. Você quer melhorar, mas nunca pode fazer nada por que depende da autorização dos seus superiores, por que você tem que seguir essa hierarquia (...) isso acaba te desmotivando” (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)*

— *“Eu sei que existem hierarquias, mas eu sempre vou expressar a minha opinião, então isso pode gerar estresse, eu ter que fazer uma coisa que eu não concordo” (Bibliotecário (a) A - SEBRAE)*

Acerca do tema, Lourenço e Almeida (2008) contribuem ao afirmar que o bibliotecário é submetido diariamente a pressões provenientes de cobranças, problemas com os superiores, com a burocracia da instituição, dentre outros fatores.

O fator instituição não foi o único elemento gerador de conflito no dia a dia dos entrevistados. Foi possível perceber através das respostas a existência de divergências com as chefias. Observa-se:

— *“Chegou um momento em que eu não tinha mais condições de me submeter às ordens da chefia, então eu discuti muito. Ele queria obediência total, eu mando e vocês tem que fazer tudo o que eu quero e não é assim” (Bibliotecário (a) A - EBA)*

— *“Olha o mais desgastante é a parte de relacionamento com a direção (...)” (Bibliotecário (a) – Marinha do Brasil)*

— *“Quando eu cheguei, eu não podia mostrar o que eu sabia fazer e às vezes eu era humilhada (...)” (Bibliotecário (a) A - EBA)*

— Humilhada em que sentido?

— *“A forma como falavam comigo (...) mandavam eu fazer café, o problema não era fazer era a forma como falavam, a maneira como elas agiam comigo, ... Eu ia trabalhar forçada por que eu precisava muito” (Bibliotecário (a) A - EBA)*

— *“Eu fui praticamente forçado a fazer uma atividade que vai contra a ética profissional. Isso me deixou tão mal, a minha consciência não ficou tranqüila, mas eu fui obrigado. Ou eu fazia ou era demitido. Assim que tive oportunidade, eu pedi pra sair e não ter mais que me sujeitar àquela chefia” (Bibliotecário (a) B - Colégio PII)*

— Como você se sentia?

— “Eu me sentia coagido, ignorado, inútil de certa maneira por que eu não podia fazer quase nada (...)” (Bibliotecário (a) B - Colégio PII)

— “Eu já vi situações de assédio moral sim, onde as pessoas eram assediadas (...) não aconteceu comigo, mas já vi bibliotecárias mandando profissionais recém formados arrumarem seus armários, desdenhando mesmo sabe?” (Bibliotecário (a) - INPI)

— Como as pessoas reagiam?

— “Ficavam muito mal, inseguras, desmotivadas, constrangidas mesmo (...) os chefes lá eram pessoas muito difíceis, havia muita dificuldade de relacionamento entre as pessoas” (Bibliotecário (a) - INPI)

As respostas acima trazem a tona outro fator gerador de sofrimento, e atualmente muito discutido em diversos âmbitos da sociedade. Neste caso, trata-se do assédio moral no ambiente de trabalho. Segundo Hirigoyen (2000 apud SILVA, 2006, p. 25), não existe uma definição exata do que vem a ser assédio moral, no entanto o mesmo conceitua da seguinte forma:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que podem trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

Tornou-se evidente através das respostas proferidas, que estes profissionais não vêm desenvolvendo suas atividades laborais em um ambiente saudável. Diariamente estes indivíduos são obrigados a lidar com situações desagradáveis, e neste caso decorrente da intervenção negativa de sua chefia. Martins, Rocha e Nascimento (2009), nos lembram que assédio moral em particular desencadeia nos indivíduos uma série de sentimentos negativos, como por exemplo, o estresse, podendo vir a desencadear no mesmo, uma série de enfermidades tanto de cunho físico como psíquico.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos na análise, infere-se que os bibliotecários contemporâneos desenvolvem diariamente diversas tarefas, estas por sua vez, ligadas às áreas técnicas e a gestão. Percebeu-se que o processamento técnico é responsável por gerar nos profissionais, diferentes sentimentos negativos e sofrimento no ambiente de trabalho. Da mesma forma atua a gestão; a alta demanda de atividades a serem cumpridas, bem como a excessiva carga de responsabilidade inerente ao cargo, submetem os indivíduos a um quadro de pressão e estresse, conforme também havia sido constatado por Lourenço e Almeida (2008). Segundo os autores, os bibliotecários estão sujeitos a estresses assim como profissionais de outras áreas.

Ramos e Nema (2008) constataram que a falta de materiais de trabalho adequados, bem como problemas de infraestrutura são as principais fontes de estresse e sofrimento no ambiente de trabalho do bibliotecário. Logo, tendo em vista a unanimidade de citações negativas a respeito destes itens, infere-se que os resultados obtidos na pesquisa mostram-se semelhantes à teoria. Este resultado evidenciou o impacto com que o elemento infraestrutura atual sobre os profissionais, neste caso, os bibliotecários.

Pode-se observar também que a precariedade destes elementos atingiu de maneira direta a saúde dos profissionais. Os entrevistados relataram ter ocorrido o surgimento de patologias de cunho ergonômico, e por ataque de agentes biológicos. Logo, para diminuir as incidências de doenças geradas por cunho ergonômico deve-se fazer um projeto incluindo medidas ergonômicas para melhorar a qualidade de vida no trabalho, diminuindo, portanto, o sofrimento dos bibliotecários. Medidas como adequação da altura do monitor, apoio para os braços e para os pés, gerariam melhoras significativas.

No que diz respeito às relações de trabalho, observou-se que as fontes de sofrimento laboral encontram-se associadas basicamente a divergências com a cultura da instituição e com a chefia. Neste aspecto a prática enquadra-se a teoria, uma vez que, segundo Lourenço e Almeida (2008), o bibliotecário é submetido diariamente a pressões provenientes de cobranças, problemas com os superiores, com a burocracia da instituição, etc. Além disso, foram relatadas situações de humilhação e constrangimento, tendo a ação, influenciado diretamente o desempenho profissional das vítimas. A excessiva responsabilidade dada a uma



chefia despreparada resulta em cobrança e assédio moral aos seus subordinados, como percebido na pesquisa, expondo-os ao desenvolvimento de doenças psicológicas.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BENDASSOLLI, P. F. Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. **Revista Mal-estar e Subjetividade**, Fortaleza, v. X, n. 1, p. 63-98, mar. 2011. Disponível em: <<http://www.pedrobendassolli.com/textos/mal-estar.pdf>>. Acesso em: 4 jun. 2013.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. L. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, Florianópolis, v. 2, p. 68-80, 2005.

BRASIL. Ministério de Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**: 2612 profissionais da informação. Descrição sumária. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/busca/descricao.asp?codigo=2612#>>. Acesso em: 20 jun. 2013.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/index.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2013.

CARLOTTO, Mary Sandra. Burnout e o trabalho docente: considerações sobre a intervenção. **Revista Eletrônica InterAção Psy**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 12-18, ago. 2003. Disponível em: <[http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/Stress\\_qualidade\\_de\\_vida/007%20B%20-%20Burnout%20-%20Diversos%20artigos%20-%20REVISTA%20ELETR%20D4NICA.PDF#page=12](http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/007%20B%20-%20Burnout%20-%20Diversos%20artigos%20-%20REVISTA%20ELETR%20D4NICA.PDF#page=12)>. Acesso em: 12 set. 2013.

CENDÓN, B. V. et al. **Ciência da informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. 1. reimp. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

FERNANDES, M. A. ; SOUSA, L.E.N. de. Sofrimento psíquico e a relação com o trabalho. In: SEMINÁRIO DE SAÚDE DO TRABALHADOR, 8., 2012, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNESP, 25-27 set. 2012. p. 1-12. Disponível em: <<http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sst/n8/19.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 2013.

FERREIRA, João Batista. **Do poema nasce o poeta**: criação literária, trabalho e subjetivação. Rio de Janeiro: 7LETRAS, 2011.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1993. (Palavra-chave).

FONSECA, E. N. da. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2007.

LIMA, N. A. de. **Estudo da adequação do profissional bibliotecário para atuação nas bibliotecas do serviço social do comércio-administração regional no estado do Rio de Janeiro – SESC/ARRJ**. 1988. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 1988.

LIMA, N. C. de. **Qualidade de vida no trabalho para profissionais da Ciência da Informação**. 2007. 55 f. Monografia (Especialização em Recursos Humanos) – Instituto de Pós-Graduação, Universidade Cândido Mendes, Niterói. 2007.

LITTON, G. **Administração de bibliotecas**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

LOURENÇO, M. L.; ALMEIDA, T. de. Estresse ocupacional e assédio moral em profissionais bibliotecários. In: JORNADA APOIAR: SAÚDE MENTAL E VIOLÊNCIA: CONTRIBUIÇÕES NO CAMPO DA PSICOLOGIA CLÍNICA SOCIAL, 6., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: IPUSP, 2008. p. 366-374. Disponível em: <[http://www.thiagodealmeida.com.br/site/files/pdf/Estresse\\_ocupacional\\_e\\_assedio\\_moral\\_em\\_profissionais\\_bibliotecarios.pdf](http://www.thiagodealmeida.com.br/site/files/pdf/Estresse_ocupacional_e_assedio_moral_em_profissionais_bibliotecarios.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2013.

LUNARDI FILHO, W. D.; MAZZILLI, C. . O processo de trabalho na área da enfermagem: uma abordagem psicanalítica. **RAUSP-Revista de Administração**, São Paulo, v. 31, n.3, p. 63-71, 1996.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun. 2007. 31p. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 31 jun. 2013.

MARTINS, J. C. O. O sofrimento no trabalho. In: REUNIÃO ANUAL DA SBPC-SEDE SOBRAL, 57, 2005, Ceará. **Anais...** Ceará: Sociedade Brasileira Estadual Vale do Acaraú, 2005. 10 p.

MARTINS, J. C. O.; ROCHA, L. D. L. de A. ; NASCIMENTO, D. G. Assédio Moral: uma prática perversa no ambiente de trabalho. **Revista de Humanidades (UNIFOR)**, v. 24, p. 11-20, 2009. Disponível em: <[http://hp.unifor.br/pdfs\\_notitia/3227.pdf](http://hp.unifor.br/pdfs_notitia/3227.pdf)>. Acesso em: 1 jul. 2013.

MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M.L.C.C.; BROBOFF, M.C.C. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejourina. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, p. 1107-1111, 2010.

MELO, C. D. **Doenças ocupacionais com ênfase a LER/DORT**. 2003. 155 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) – Curso de Especialização e Gestão Universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. 2003.

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. **Psicodinâmica e clínica do trabalho**: temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba: Juruá, 2010.

MEY, E. S. A.; SILVEIRA, N. C. **Catalogação no plural**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

MORRONE, C. F.; MENDES, A. M. A resignificação do sofrimento no trabalho informal. **Psicologia (Florianópolis)**, Florianópolis, v. 3, n.2, p. 91-118, 2003.

MOSTAFA, Solange Puntel (coord.) **O profissional de nível médio nas bibliotecas do estado de São Paulo**. Campinas: PUCCAMP, 1983.

OLIVEIRA, D. J.; VIEIRA, F. O. Sofrimento Humano no Trabalho: uma carona com os motoristas de ônibus de duas empresas da baixada fluminense. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: [s.n], 15-17 nov. 2009. 15 p.

PEREIRA, A. M.; LAURINDO, D. B. R.; SANTIAGO, S. A representação descritiva e temática dos estoques informacionais da BPSC: relato de experiências. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 16, p. 358-380, 2011. Disponível em: <[http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/756/pdf\\_55](http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/756/pdf_55)>. Acesso em: 2 jun. 2013.

RAMOS, F. N. N. ; NEME, C. M. B. Burnout em Profissionais de Bibliotecas. **Estudos e Pesquisas em Psicologia (Online)**, v. 8, p. 578-596, 2008. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v8n3/artigos/pdf/v8n3a03.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2013.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Psicologia (Florianópolis)**, Florianópolis, v. 4, n.1, p. 151-175, 2004.

RUSSO, M. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010. (Coleção Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. (Série Didáticos, n. 1).

SILVA, Ana Estela Codato. Organização do processo de trabalho em bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000.

SILVA, J. H. da. **Assédio moral nas relações de trabalho frente ao princípio da dignidade da pessoa humana**. 2006. 78 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul. 2006. Disponível em: <[http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Assedio\\_Moral\\_nas\\_relacoes\\_de\\_trabalho.pdf](http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Assedio_Moral_nas_relacoes_de_trabalho.pdf)>. Acesso em: 2 jul. 2013.

SOUZA, Francisco das Chagas de.; SILVA, Paula Senhudo da. O trabalho do bibliotecário e os riscos potenciais a sua saúde integral. **Em Questão**: comunicação e informação, Rio Grande do Sul, v. 13, n. 1, p. 127-146, 2007.

TARDIVO, L. S. de la P. C.; PINTO JUNIOR, A. A.; SANTOS, R.M. dos. Avaliação psicológica de crianças vítimas de violência doméstica por meio do teste das fábulas de Duss. **PSIC – Revista de Psicologia da Vetor Editora**, São Paulo, v. 6, n.1, p. 61, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psic/v6n1/v6n1a08.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2013.

TERSARIOLLI, A. et al. **Doenças ocupacionais em profissionais de unidade de informação**. 2005. 155 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo. 2005.

## **APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA**

1 Nome:

2 Idade:

3 Sexo:    Feminino (    )    Masculino (    )

4 Cargo Ocupado:

5 Tempo na função:

6 Dentre todas as suas atividades, de qual você mais gosta?

7 Qual você menos gosta?

8 O que lhe causa um sentimento de satisfação em seu ambiente de trabalho?

9 E de insatisfação?

10 Qual foi seu melhor e pior dia na biblioteca?

11 Se pudesse alterar algo em seu local de trabalho, o que seria?

## ANEXO A – ILUSTRAÇÕES PARA TÉCNICA PROJETIVA

Figura 1 – Serviço de Referência



Fonte: *Blogspot* – Biblioteca de Ciências Jurídicas UFPR

Figura 2 - Manutenção da estanteria



Fonte: site [novohamburgo.org](http://novohamburgo.org)

Figura 3 – Processamento técnico



Fonte: site Faculdade Objetivo

Figura 4 – Mediação de leitura



Fonte: *Blogspot* – Associação de Leitura do Brasil